

SUSTENTABILIDADE

1º SEMESTRE 2018

SUSTENTABILIDADE - 1º SEMESTRE 2018

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

O Grupo BCP tem vindo a prosseguir estratégias dinâmicas e ajustadas aos novos desafios impostos pelas várias partes interessadas com que se relaciona. O principal objetivo das políticas de sustentabilidade adotadas, que fomentam uma cultura de Responsabilidade Social, tem sido influenciar positivamente a proposta de valor da organização a longo prazo, em equilíbrio com o bem-estar das pessoas, da empresa e das comunidades em que está inserida e com a preservação dos recursos naturais, do clima e do meio ambiente.

Neste contexto, é possível dividir a intervenção do Banco em três grandes dimensões:

- Envolvimento com a comunidade externa e com a comunidade interna;
- Oferta de produtos e serviços que incorporam princípios sociais e ambientais;
- Partilha dos princípios de sustentabilidade.

O Millennium bcp assume assim, como parte integrante do seu modelo de negócio, o compromisso de criar valor social, desenvolvendo ações para - e com - os vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta e indiretamente, contribuir para o desenvolvimento, económico e social, dos países em que opera.

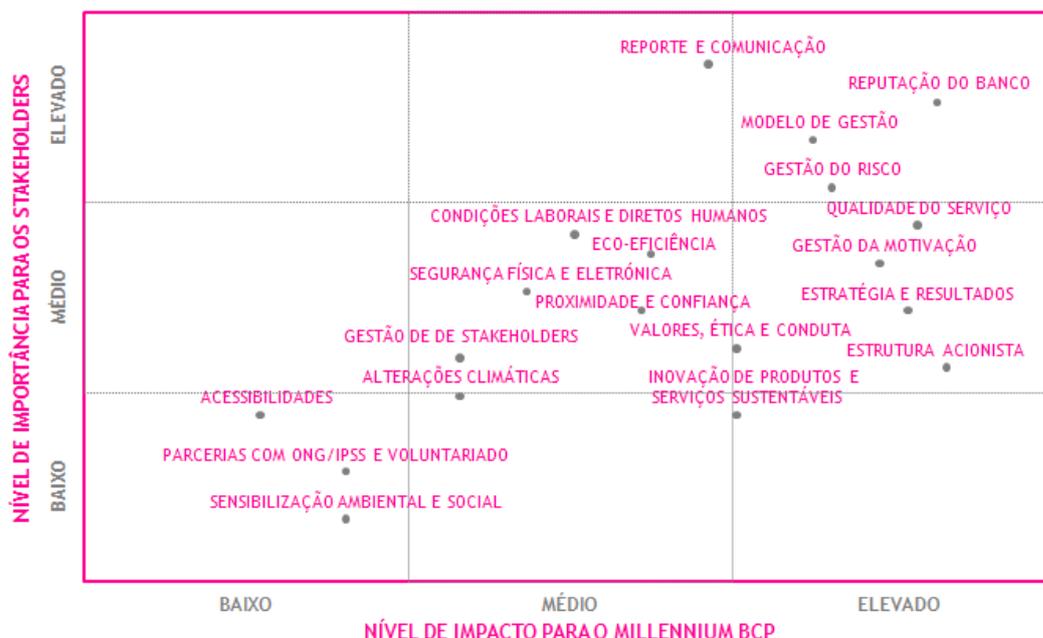
Respeitando os Princípios do Global Compact, propostos pelas Nações Unidas, o Grupo BCP compromete-se a apoiar os seus 10 Princípios que estabelecem um conjunto de valores no âmbito dos Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Proteção do Ambiente e Anticorrupção.

O BCP reconhece ainda a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e da sua Agenda para o Desenvolvimento.

IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS

A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida no Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS), um plano de compromisso que constitui o quadro de referência das ações a concretizar pelo Banco. As linhas de orientação e a definição das iniciativas que compõem o PDS resultam do balanceamento e justaposição dos temas materiais relevantes, dos recursos disponíveis e dos enquadramentos económico e de mercado.

MATRIZ DE MATERIALIDADE



SABEMOS O QUE CONTA

SUSTENTABILIDADE



A identificação e o acompanhamento continuado dos temas considerados materiais pelos *Stakeholders* do Millennium bcp tem permitido conhecer as áreas de atuação que apresentam melhores desempenhos no âmbito da Sustentabilidade, mas tem também viabilizado a rápida deteção e caracterização de oportunidades de melhoria, sendo um forte contributo para a adaptação da estratégia de Sustentabilidade assumida pelo Banco a novas realidades, desafios e imposições.

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE

O Plano Diretor de Sustentabilidade 2014/18, instrumento integrador que, através de uma relação próxima, transparente e consequente, pretende responder às expectativas identificadas na auscultação regular dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, as seguintes iniciativas e ações:

Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2014 - 2018

Ética e conduta profissional	Reforçar o vínculo dos Colaboradores aos Valores do Banco; Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco; Publicar políticas claras no âmbito da prevenção da corrupção, saúde e segurança, direitos humanos e proteção da maternidade.
Qualidade no serviço	Implementar e reforçar os processos de avaliação da satisfação; Criar mecanismos de deteção e gestão imediata de oportunidades de melhoria no serviço ao Cliente.
Acessibilidades	Melhorar a implementação de horários diferenciados; Reforçar e promover as acessibilidades disponibilizadas a pessoas com necessidades especiais.
Proximidade e reporte	Reforçar a proximidade e envolvimento com os Acionistas do Banco; Evoluir no reporte institucional no âmbito da Sustentabilidade; Realizar uma consulta para identificar as expectativas dos <i>Stakeholders</i> .
Gestão das expectativas	Consultar os <i>Stakeholders</i> do Banco para conhecer e integrar as suas expectativas; Recolher e implementar ideias sugeridas pelos Colaboradores no âmbito da Sustentabilidade.
Motivação	Identificar os melhores desempenhos no serviço ao Cliente; Apio à adoção de estilos de vida saudáveis; Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo.
Produtos e serviços	Consolidar a posição do Banco no mercado do Microcrédito; Reforçar a negociação e procura de soluções adequadas às crescentes dificuldades financeiras dos Clientes; Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais.
Partilhar e sensibilizar	Institucionalizar a doação de mobiliário e equipamentos informáticos do Banco a instituições carenciadas; Implementar ações de sensibilização social e/ ou ambiental transversais ao Grupo; Lançar um programa de literacia financeira transversal ao Banco.
Voluntariado	Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos Colaboradores.
Parcerias	Desenvolver campanhas em parceria com ONGs/ IPSSs no âmbito do desenvolvimento sustentável.
Fundação Millennium bcp	Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp.
Risco social e ambiental	Sensibilizar Clientes empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas; Identificar e classificar Clientes <i>Corporate</i> com maiores riscos sociais e ambientais; Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores.
Desempenho ambiental	Reforçar as medidas de redução de consumos; Implementar medidas que visem a redução de resíduos e um processo formal de reciclagem; Formalizar e comunicar objetivos quantitativos de desempenho Ambiental.

Neste contexto, e no momento em que se inicia a preparação do próximo Plano Diretor de Sustentabilidade, a atividade desenvolvida pelo Millennium bcp no âmbito do Negócio Responsável durante o 1.º semestre de 2018, sintetizada neste capítulo, testemunha o compromisso do Banco em responder de forma integral ao PDS em vigor.

ÉTICA E CONDUTA PROFSSIONAL

O Grupo BCP desenvolve a sua atividade, em todas as operações, com responsabilidade na relação com Colaboradores, Clientes, Acionistas Fornecedores e demais Stakeholders, pautando sempre a sua atuação pelo cumprimento de princípios internos de rigor, da legislação aplicável e das disposições emitidas pelas entidades reguladoras e de supervisão.

- No âmbito da prevenção e deteção de potenciais situações de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo (BC/ FT), o Compliance Office, durante o 1.º semestre de 2018, centrou a sua atividade na abordagem de risco, nomeadamente quanto ao escrutínio sobre aberturas de conta e a análise de transações e Clientes, num contexto de crescentes exigências regulamentares e de um ambiente de negócio mais complexo e exposto internacionalmente.
- Continuação dos trabalhos de implementação de novas soluções tecnológicas: (i) para prevenção do abuso de mercado, finalizado e em fase de calibração; (ii) para apoio à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, em implementação.
- Acompanhamento e participação em grupos de trabalho com o objetivo de mitigar os impactos decorrentes da publicação de nova legislação europeia, destacando-se o trabalho já efetuado na sequência das iniciativas legislativas conhecidas como “DMIF II, MAR e PRIIPS”, “Proteção Dados Pessoais”, “PSD2” e Crédito à habitação.
- Realização de formação interna em “Prevenção de branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo”, com particular foco nos Colaboradores afetos aos novos canais de venda digital.

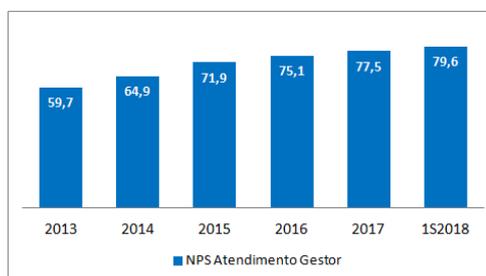
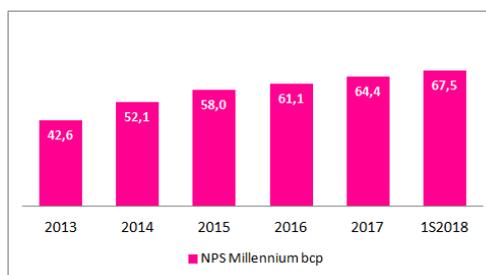
QUALIDADE NO SERVIÇO

- O Millennium bcp mantém o seu modelo de “Avaliação das Experiências” dos Clientes. 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa sua experiência e o grau de recomendação com o Banco.

No 1º semestre de 2018, foram avaliadas mais de 69.000 experiências dos Clientes que visitaram as Sucursais do Millennium ou que foram contactados pelos Gestores.

Das respostas à questão sobre a recomendação do Banco, é calculado o indicador NPS (*Net Promoter Score*) - diferença da percentagem de Clientes Promotores (que avaliam 8 ou 9, numa escala de 0 a 9) e a percentagem de Clientes Detratores (que avaliam entre 0 e 5, na mesma escala) - do Millennium bcp. Este indicador tem evoluído positivamente desde que se iniciou o processo em 2013, atingindo neste semestre, com 67,5 pontos, o valor mais elevado de sempre.

Outra das questões efetuadas refere-se à recomendação do atendimento prestado pelo Colaborador / Gestor. Também este indicador do NPS Atendimento, com 79,6 no 1º semestre de 2018, regista uma evolução muito positiva.



- No 1º semestre de 2018, realizaram-se 2 vagas de ações Cliente Mistério, totalizando mais de 1.000 visitas a sucursais Mass Market. A grelha de avaliação utilizada, com cerca de 45 itens, pretende avaliar a coreografia de atendimento definida pelo Millennium bcp com o objetivo de prestar um serviço de excelência aos Clientes. A média dos resultados obtidos este ano estão ligeiramente abaixo dos registados nos dois últimos anos, sendo que na 2ª vaga realizada o valor já superou os 83 pontos.
- Durante o 1º semestre de 2018 deu-se continuidade ao programa “#1 na Experiência do Cliente” que tem como principal objetivo garantir as condições para proporcionar aos Clientes experiências que sejam distintas e memoráveis em todas as suas interações com o Banco.
- Assim, nos Treinos #1 nas sucursais Mass Market, foram abordados diversos temas relevantes tendo em consideração a estratégia do Banco e novidades legislativas e regulamentares com impacto na comercialização dos produtos e serviços. Neste âmbito, foram adquiridas competências em temáticas relacionadas com produtos de investimento, crédito pessoal, oferta para segmento de negócios, abertura de conta via APP e processo de habilitação de herdeiros.



Considerando o sucesso do programa no Mass Market, e conforme planeado, foi lançado um novo projeto de transformação da Experiência dos Clientes do Segmento Prestige.

O projeto iniciou-se em Maio, com uma formação comportamental e de técnicas comerciais a todos os Gestores Prestige e Diretores de Sucursal, seguindo-se um processo de certificação dos Colaboradores, garantindo assim que as competências de serviço e atendimento ao Cliente foram assimiladas e aplicadas na relação com os Clientes.

Este programa, para além da componente formativa, procura também implementar um conjunto de alterações a Processos, Sistemáticas e Proposta de Valor global por forma a proporcionar experiências (cada vez mais) distintas aos Clientes Millennium bcp.



Experiência Cliente

- O Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos realizados por empresas externas, de forma a obter indicadores que permitam posicionar o Banco no setor, mas também no que respeita à qualidade do serviço prestado, à imagem do Banco, aos produtos e serviços que comercializa e à satisfação e lealdade dos Clientes.
 - Um dos estudos em causa é o CSI Banca, realizado pela Marktest. Trata-se de um estudo semestral que permite a comparação entre Bancos em dimensões como a “Imagem”, “Comunicação”, “Qualidade dos Produtos e Serviços”, “Competitividade” e “Expectativas”, que, agregadamente, resultam num Índice de Satisfação dos Clientes (*Customer Satisfaction Index*). No 1º semestre de 2018, o Millennium bcp regista uma evolução muito positiva no Índice CSI Banca face aos semestres anteriores, atingindo o maior valor de sempre (76,5), muito acima da média do setor (74,2), o que lhe permite ocupar o segundo lugar entre os 5 maiores Bancos a operar em Portugal.
 - Já no BASEF Banca, o Millennium bcp obtém o melhor registo (entre os 5 maiores Bancos) nos indicadores de “Inovação”, “Proximidade”, “Satisfação com a Qualidade de Atendimento”, “Satisfação com a Qualidade dos Produtos”, “Satisfação com o Gestor” e “Satisfação com os Canais Digitais”, sendo já definido como o “Banco Eleito” no cenário de escolha de um único Banco com quem trabalhar.
 - Já o BFin é um estudo realizado pela DataE, dedicado à caracterização do setor bancário em Portugal na perspetiva das empresas, relativamente aos produtos e serviços que os Bancos disponibilizam. No estudo de 2018, o Millennium bcp é o Banco principal das empresas em Portugal. É ainda o Banco mais utilizado por todos os segmentos de empresas considerando a sua dimensão (número de empregados), liderando nos setores Comércio, Serviços e Indústria, Empresas Exportadoras e no Portugal 2020. O Millennium bcp é também referido como o “Banco Globalmente Melhor para as Empresas”, “Globalmente Mais Eficiente”, com os “Produtos mais adequados às Empresas”, “Mais Inovador” e o “Mais próximo dos Clientes”. Nos canais digitais é o Banco que lidera a Satisfação com o serviço de Net Banking.
 - No setor da Banca, o Millennium bcp foi distinguido como “Escolha do Consumidor 2018” na categoria “Grandes Bancos”, no Estudo realizado pela Consumer Choice.

PROXIMIDADE, REPORTE E RECONHECIMENTO

- Foi produzido e publicado, pela primeira vez também em formato digital, o Relatório de Sustentabilidade 2017, documento que permite obter a visão integrada do desempenho do Grupo BCP nas dimensões Económica/Governo, Social e Ambiental, mas também uma síntese relativa a cada uma das suas operações, nomeadamente Moçambique, Polónia, Portugal e Suíça.
- Foi também disponibilizado o Relatório de Sustentabilidade 2017 do Bank Millennium, neste caso com informação de detalhe relativa à operação na Polónia.
- O Millennium bcp, para além de reportar periodicamente informação não financeira incluída no perímetro da Sustentabilidade, responde também a entidades externas e independentes através do preenchimento de questionários específicos sobre estas matérias. A participação nestes processos de avaliação externa têm permitido, para além da comparação de *performances* entre empresas do setor, a integração em índices de Sustentabilidade.

M RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE '17



Assim, no 1.º semestre de 2018, o Banco regressou ao índice de Sustentabilidade “Eurozone 120 Euronext” do analista VigeoEiris, mantendo-se nos índices/estatutos “Ethibel Excellence Europe” e “Ethibel EXCELLENCE Investment Register” (analista VigeoEiris), “2017 Carbon Rankings” (Engaged Tracking) e “European Banks Index” (Standard Ethics).

Em 2018, o Banco regressou ainda ao “The Sustainability Yearbook”, publicação de referência na área da Sustentabilidade do analista RobecoSam.

- No âmbito do fluxo de comunicação contínuo dirigido a diferentes públicos-alvo sobre temas e iniciativas de Sustentabilidade, manteve-se a divulgação sistemática de conteúdos informativos, com enfoque especial na diversidade e frequência das publicações de:
 - comunicação externa, através da atualização regular do *site* institucional, área Sustentabilidade, e de conteúdos publicados nas redes sociais, Facebook, LinkedIn e YouTube;
 - comunicação interna, realizada com recurso aos canais corporativos do Banco.

MOTIVAÇÃO E FORMAÇÃO

- Procurando responder aos desafios colocados pelo mercado e como forma de dar cumprimento às exigências legais e regulamentares, o Banco fundou, em janeiro de 2016, a sua escola corporativa, a Millennium Banking Academy (MBA), a primeira academia interna de um Banco em Portugal certificada pela Direção Geral do Emprego e Relações do Trabalho (DGERT).

No primeiro semestre de 2018 destacamos o alargamento do projeto #1 Experiência Cliente ao segmento Prestige, com formação acompanhada de iniciativas de suporte para melhorar a oferta e a perceção de valor do serviço para Clientes *affluent*.

Relativamente ao *mass market* iniciámos a expansão da sessão “Vender Soluções e Encantar Clientes” aos Diretores de Sucursal, como forma de fortalecer as práticas de atendimento presencial e telefónico das equipas comerciais neste segmento, uma vez que caberá a cada diretor de sucursal dinamizar *ateliers* de treino nas reuniões semanais de vendas.

Em termos globais, no primeiro semestre de 2018, em Portugal, a MBA produziu 87.997 horas de formação dirigidas a Colaboradores (62.886 h) e *Outsourcers* (25.111 h) do Grupo BCP. Destas, 27.211 horas correspondem a formação presencial (22.778 horas dirigidas a Colaboradores e 4.433 a *Outsourcers*) e 27.603 horas a programas formativos realizados com recurso a metodologias de e-Learning. Participaram nestas ações de formação 36.659 formandos (29.187 Colaboradores e 7.472 *Outsourcers*).

- Consciente das exigências que o desafio da maternidade e paternidade implicam, o Banco tem em vigor um Programa de Proteção à Parentalidade, iniciado em 2015, que visa criar as condições necessárias para que os Colaboradores encontrem um melhor equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar.

Este programa, que em 2018 celebrou o nascimento de 71 bebés, contempla um conjunto de vantagens dirigidas aos Colaboradores e às suas famílias, onde se inclui um *voucher* para constituição da poupança Bebê Millennium, oferecido no momento do nascimento/adoção de filho, no valor de 500 euros.

Já a possibilidade de usufruir da tarde livre de trabalho na data do aniversário de filho até 12 anos, agora contratualmente consagrada, beneficiou, ao longo dos primeiros seis meses do ano, 1.089 Colaboradores.

- O Mil Ideias é um programa interno de geração de ideias que se baseia no reconhecimento dos Colaboradores enquanto força criativa originadora de propostas inovadoras e de valor. Ao longo do 1º semestre de 2018 foram apresentadas 57 novas ideias, que comparam com as 21 registadas em período homólogo de 2017.
- O Programa de Reconhecimento Millennium People continuou a dar visibilidade aos Colaboradores que se empenham e se diferenciam. Na segunda edição deste programa foram reconhecidos 70 Colaboradores, sendo distinguidos, em simultâneo, os premiados das duas categorias individuais -Millennium Líder e Millennium Impacto - e da categoria de equipa - Millennium Valores.
- Já no âmbito do Desempenho e Desenvolvimento, em 2018, pela primeira vez, os Colaboradores foram avaliados pelos Comportamentos esperados, os quais estão alinhados com os Valores Millennium e com a função. O processo do M Desenvolvimento, que arrancou pela primeira vez no ano passado, excepcionalmente em setembro, teve um grau de participação de 68%. Apesar de terem decorrido apenas seis meses sobre o processo de 2017, já foi possível satisfazer muitas das necessidades identificadas pelos Colaboradores envolvidos, nomeadamente de formação. Foi também possível assegurar a mobilidade para cerca de 30% dos Colaboradores que manifestaram essa disponibilidade.

PRODUTOS E SERVIÇOS

- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp - Rede Visa/Mastercard e o Programa *Membership Rewards* da American Express - têm continuado a incentivar o apoio social através dos programas de fidelização que permitem rebater os pontos do cartão em donativos a Instituições de Solidariedade Social, nomeadamente à Cáritas Portuguesa, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Unicef, Casa do Gaiato, Acreditar, Ajuda de Berço, Cerci e à AMI (programa Reflorestar Portugal). No 1º semestre de 2018, foram doados 1.650 euros, correspondentes a cerca de 160 rebates.

UM COMPROMISSO...

SUSTENTABILIDADE



- Materializando o compromisso cultural do Banco, os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp continuam a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS, com a oferta de um bilhete de cinema na compra de um bilhete ao preço normal. No 1º semestre de 2018, esta parceria permitiu atribuir cerca de 78.000 bilhetes.
- Dando resposta às necessidades de Investidores que consideram relevante contemplar nos seus investimentos fatores de risco sociais e ambientais, o Millennium bcp tem mantido à disposição para subscrição Fundos de Investimento Responsáveis (SRI - *Socially Responsible Investing*), quer através da plataforma *on-line* do Millennium bcp, quer do ActivoBank.
- Com vista a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e em risco de incumprimento, prosseguiu-se a promoção do Serviço de Acompanhamento Financeiro (SAF). No âmbito dos pacotes SAF, foram efetuadas, durante o 1º semestre de 2018, cerca de 8.500 operações de renegociação, que totalizaram um valor de reestruturação de mais 300 milhões de euros.
- Visando reduzir os fatores potenciadores de exclusão social, o Millennium bcp foi uma das primeiras instituições bancárias a disponibilizar voluntariamente a conta à ordem - Conta Serviços Mínimos Bancários (SMB); com um custo máximo de valor anual equivalente a 1% do indexante dos apoios sociais, pode ser movimentada através de um cartão de débito, transferências intrabancárias e 24 transferências interbancárias anuais no interior da União Europeia através de *home banking*. No final do 1º semestre de 2018, usufruíam deste benefício 5.494 Clientes do Millennium bcp.
- Em Portugal, no âmbito das Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp tem mantido disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. Foram abertas neste 1º semestre 238 novas contas, o que corresponde já a um total de 4.114 contas em carteira no Banco.
- O Millennium bcp aderiu ao Programa “Casa Eficiente 2020” promovido pelo Estado Português e cofinanciado pelo Banco Europeu de Investimentos (BEI), sendo o total do financiamento a disponibilizar pelo Banco de 50 M€ (25M€ do BEI e 25m€ do Banco). Este programa, que visa conceder empréstimo em condições favoráveis a operações que promovam a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação particular, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos, está disponível desde junho de 2018.
 
- Já no apoio a projetos de investimento que visem a criação de empresas por desempregados com condições de financiamento bonificadas, no âmbito do protocolo celebrado com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e com as Sociedades de Garantia Mútua, financiou, no 1º semestre de 2018, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - 18 empreendedores, num total de 212 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - 15 empreendedores, num valor total de 527 milhares de euros.
- Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi assinado, em 2013, um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e as Sociedades de Garantia Mútua, que define uma linha de crédito - Social Investe - de apoio à economia social. No 1º semestre de 2018, o Banco manteve uma carteira de 9 operações, com um valor de crédito de 251 milhares de euros.
- No âmbito do apoio à Agricultura e Pescas, manteve-se a disponibilidade de financiamento ao abrigo do protocolo celebrado com o IFAP (Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas), através das Linhas de Crédito - PRODER/ PROMAR e IFAP Curto Prazo -. Foram concretizadas 128 operações, com um valor financiado de mais de 8.000 milhares de euros.
- Ao abrigo do protocolo celebrado entre o Millennium bcp e o Turismo de Portugal, manteve-se a linha de crédito que permite às empresas o investimento em projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e criação de novos empreendimentos, estabelecimentos de restauração e atividades de animação. Foram financiadas 4 operações, num total de 1.256 milhares de euros.
- Na sequência dos protocolos celebrados com o IAPMEI, a PME Investimentos (Entidade Gestora da Linha) e as Sociedades de Garantia Mútua, para apoio a projetos de investimento ou aumento de fundo de maneio, manteve-se a Linha PME Crescimento. Foram financiadas 1.049 operações, com total de crédito concedido de 119.665 milhares de euros.
- A linha de financiamento - INVESTE QREN -, no âmbito do protocolo assinado com o Estado Português, através do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional (IFDR) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), para apoiar empresas no acesso ao crédito bancário, seja para colmatar necessidades de tesouraria, seja para implementar projetos de investimento, manteve em carteira 24 operações num valor total financiado que é atualmente de 1.780 milhares de euros.

- Está também disponível a - Linha Capitalizar Mais -, protocolo celebrado entre o Millennium bcp, a Instituição Financeira de Desenvolvimento (IFD) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM) que criou uma Linha de Crédito com garantia mútua destinada a apoiar projetos a implementar em Portugal continental e na Região Autónoma dos Açores que contribuem para o reforço da capacitação empresarial das PME para o desenvolvimento de bens e serviços ou que sejam inovadores ao nível de processos, produtos, organização ou marketing. Foram financiadas 43 operações, com um valor total de crédito de 11.266 milhares de euros.



- O Centro de Contactos, canal de grande acessibilidade e proximidade com os Clientes no âmbito da sua relação bancária diária, permite, por acesso telefónico, que os Clientes acedam a um vasto leque de serviços bancários em horário alargado 24 horas, 365 dias no ano. A comunidade estrangeira residente em Portugal tem ao seu dispor um atendimento automático e personalizado em Inglês e Castelhanu. Com o objetivo de monitorizar em permanência a qualidade do serviço prestado existe também um inquérito no final das interações telefónicas cujos resultados permitem estabelecer melhorias nos processos e direcionar as ações de formação para os temas que, a cada momento, se revelem críticos. No 1º semestre de 2018, o indicador NPS (*Net Promoter Score*) foi de 88 pontos.
- No âmbito da Segurança, o Banco tem dado continuidade à divulgação regular de conteúdos junto dos seus Clientes, alertando fundamentalmente para as operações nos canais remotos e *self-banking*, com destaque para: i) *Newsletter* de Segurança, emitida com periodicidade trimestral, na qual são abordados temas relacionados com a utilização segura da *internet* e do *site millenniumbcp.pt*; ii) o *site millenniumbcp.pt* dispõe de uma área dedicada à utilização segura da *internet* e dos canais remotos do Banco; e iii) Fórum de Segurança Online da APB - colaboração com a Associação Portuguesa de Bancos, na publicação regular de conteúdos que sensibilizem os Clientes para as questões da segurança, em particular na utilização da *internet* e *mobile banking*.

MICROCRÉDITO

O Millennium bcp, materializando a sua política de Responsabilidade Social, continua a reforçar o compromisso com a atividade de Microcrédito. Foi neste contexto, e com vista a aumentar a sua proximidade com os Clientes, que no 1º semestre de 2018 se procederam a alterações na estrutura organizativa deste segmento.

Numa envolvente económica que continua a ser perçecionada pelo Banco como uma oportunidade para apoiar todos aqueles que têm espírito empreendedor e uma ideia de negócio viável, incentivando-os, através desta solução, a criar o seu próprio posto de trabalho, as prioridades estratégicas do Microcrédito assentaram na divulgação deste modelo de financiamento e na dinamização do empreendedorismo nas diferentes regiões do país, fortalecendo a posição de referência e liderança do Millennium bcp nesta área.

Para este efeito, foram realizadas 9 sessões de esclarecimento, garantida a participação em 5 Feiras de Empreendedorismo e realizadas 42 reuniões com Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, CLDS 3G, Universidades, Escolas Profissionais e outras entidades de atuação local mais próximas da população alvo que, articuladas com a Rede de Retalho do Banco, permitiram gerar sinergias de atuação. De entre estas, destacam-se:

- Protocolos com a AESoure - Associação Empresarial de Soure, com a Associação de Desenvolvimento Rural Integrado do Vale do Póio - ADRIPÓIO de Ribeira de Pena, com a Junta de Freguesia de Vieira de Leiria e ainda com SDC Consulting do Funchal;
- Participação, como oradores sobre Microcrédito, no Mestrado em Economia Social e Solidária do ISCTE Lisboa, nas Jornadas de Gestão do IPVC - Instituto Politécnico de Viana do Castelo e no *workshop* paralelo à Feira InVista realizada pelo Município de Paredes;
- Inclusão nos júris de avaliação de concursos de Ideias Empreendedoras realizados em Valpaços e em Espinho e presença, enquanto entidade convidada, na “Hora do Empreendedor”, iniciativa da Divisão de Promoção da Empregabilidade da Câmara Municipal do Porto;
- Presença nas Feiras de Emprego e Empreendedorismo em Paredes, Guimarães, Vila Nova de Gaia e Mirandela.

O Millennium bcp Microcrédito, criado em 2005, é reconhecido como um serviço completo de assessoria, com um acompanhamento permanente ao Cliente ao longo da vigência do contrato de financiamento. A sua natureza de responsabilidade social traduz-se num enfoque permanente na realidade, circunstância e necessidades do Cliente.

PARTILHAR E SENSIBILIZAR

- Apoio regular a instituições através da doação de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório usado, mas em condições de reutilização. Mantém-se, neste contexto, o protocolo celebrado com a - Entrajuda - principal Entidade beneficiária. No 1º semestre de 2018, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 1.419 bens a 45 instituições, dos quais 321 à Entrajuda.
- O evento “Portugal *Restaurant Week*”, que contou de novo com a participação do Millennium bcp, permitiu atribuir um apoio financeiro às instituições de solidariedade Liga Portuguesa Contra o Cancro e Make a Wish. Com um donativo de um euro por cada menu *Restaurant Week* consumido, o valor doado ultrapassou os 25.000 euros.
- Já na Cultura, destaque para a 10ª edição do Festival ao Largo, iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado. Esta ação visa levar a arte a públicos cada vez mais abrangentes, contribuindo, assim, para o enriquecimento cultural do país.
- Apoio a iniciativas de solidariedade externas, com destaque para o projeto “Vela Sem Limites”, iniciativa do Clube Naval de Cascais que permite a cerca de 60 pessoas portadoras de deficiência a prática regular de vela e a muitas outras batismos de mar.
- Apoio a iniciativas de solidariedade externas, com destaque para a 9ª edição dos “Meninos do Céu” em Santa Cruz, ação promovida pelas Associações “Les Enfants du Ciel” e “Meninos do Céu” com o apoio do Banque BCP e do Millennium bcp e em que cerca de 400 crianças com necessidades especiais tiveram a oportunidade de fazer o seu batismo de voo.
- No âmbito da gestão financeira e da literacia financeira, o Millennium bcp tem contribuído para aumentar os níveis de conhecimento financeiro e a adoção de comportamentos bancários adequados e informados, ajudando na gestão do orçamento familiar:
 - Manteve-se a dinamização, no *site* institucional, dos instrumentos - Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e *Kit* despesas imprevistas -, que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento. Na área do site, M Vídeos, é também possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
 - Na página - Mais Millennium - no Facebook prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro;
- Participação no Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos (APB), no qual estão representadas diversas Instituições Financeiras e o Instituto de Formação Bancária, e que tem como missão desenvolver e apoiar iniciativas que visem promover a educação financeira dos cidadãos. Da atividade desenvolvida em 2018, destaca-se a realização do European Money Quiz, iniciativa de aprendizagem digital de literacia financeira apoiada pelas Associações de Bancos nacionais da Europa, sob a coordenação da Federação Bancária Europeia que, pela primeira vez, colocou em competição mais de 41 mil alunos de toda a Europa, com idades compreendidas entre os 13 e os 15 anos, pondo à prova a sua capacidade para gerirem as finanças pessoais.



VOLUNTARIADO

- Continuação da colaboração com a Junior Achievement Portugal (JAP), iniciada em 2005, no desenvolvimento dos seus programas vocacionados para o empreendedorismo, gosto pelo risco, criatividade e inovação, através: i) do patrocínio da Fundação Millennium bcp ao StartUp Programme (10.ª edição), destinado a estudantes universitários; e ii) do Millennium bcp, no apoio aos programas destinados ao ensino básico e secundário.

No ano letivo 2017/2018, 25 voluntários do Millennium bcp acompanharam mais 650 alunos, distribuídos por 23 escolas, nos vários programas da Junior Achievement Portugal, num total de 651 horas de voluntariado corporativo.

- Foi dada continuidade à iniciativa de voluntariado que envolve a participação de Colaboradores e familiares nas campanhas regulares de recolha de alimentos do Banco Alimentar. Juntos, cerca de 100 voluntários, entre Colaboradores, familiares e amigos, deram, em junho



de 2018, o seu contributo solidário em 9 (dos 21) Armazéns do Banco Alimentar a nível nacional, ajudando no processo de pesagem, separação e acondicionamento dos produtos doados.

PARCERIAS

- O Banco tem-se mantido próximo das Universidades, criando condições para a realização de estágios curriculares. Durante o 1.º semestre, 39 estudantes tiveram oportunidade de pôr em prática os conhecimentos adquiridos através da realização de um estágio curricular, tendo cada estagiário sido acompanhado por um tutor experiente que orientou e guiou no seu processo de aprendizagem.
- O Banco promoveu durante o 1º semestre de 2018 a realização de 148 estágios profissionais, procurando proporcionar neste contacto com a vida profissional uma oportunidade de valorização profissional e pessoal destes jovens que venha a ser distintiva e que reforce a sua empregabilidade futura.
- Foi ainda concebido e estruturado o Programa de Trainees'18, com a duração de 12 meses, para jovens com um *background* académico, maioritariamente, em áreas quantitativas. Com este programa pretende-se criar uma bolsa de talento capaz de integrar equipas de elevada exigência técnica de forma eficaz e num curto período de adaptação. Estão envolvidos neste programa 29 estagiários.
- Ainda neste contexto, em maio, três equipas de estudantes universitários apresentaram os resultados dos Business Projects que desenvolveram sobre o Millennium bcp. Tratou-se de uma iniciativa integrada na parceria do Banco com o CEMS- Global Alliance in Management Education, uma organização internacional que agrega instituições académicas e empresariais de todo o mundo com o objetivo de formar e preparar as futuras gerações de líderes globais. O trabalho destas equipas tem sido realizado em parceria com diferentes áreas do Banco e sob a supervisão académica de Professores da NOVA SBE.

FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

A atividade mecenática da Fundação Millennium bcp visa promover a criação de valor sociocultural, através da colaboração com iniciativas que, inseridas no exercício da responsabilidade social institucional do Millennium bcp, produzam benefícios para a sociedade, nas suas várias dimensões, nomeadamente através de apoio a projetos orientados para a expansão do acesso à cultura e diversificação da oferta cultural, para a realização de programas educativos de excelência e para a sua internacionalização, mas também para o incentivo à investigação científica e para a sustentabilidade das entidades de solidariedade social.

Até Junho de 2018, a Fundação atribuiu apoios a diversos projetos, de entre os quais se destacam, no âmbito da Cultura - principal vocação da Fundação -, em particular da conservação e divulgação do património do Banco, os seguintes de acesso gratuito:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) e gestão das visitas guiadas, espaço que recebeu neste período 5.060 visitantes;
- Realização de exposições na Galeria Millennium, onde se apresentaram as exposições: “A Partir do Surrealismo”, inaugurada a 25 de setembro de 2017 e encerrada a 3 de fevereiro de 2018, que contou com a presença de 1.374 visitantes em 2018; “Poesia Mineral - Eduardo Souto de Moura por Nuno Cera”, em exibição de 23 de fevereiro a 19 de maio, a qual recebeu 2.010 visitantes; e “Salvem a Sardinha”, que entre 2 e 30 de Junho teve a visita de 1.884 pessoas;
- No âmbito do programa “Arte Partilhada”, foi também organizada a exposição “A Evolução do Braço” no Museu Municipal de Faro e a exposição “Os Modernistas. Amigos e Contemporâneos de Amadeo de Souza-Cardoso, Coleção Millennium bcp”, esta organizada no contexto da programação do Festival Mimo Amarante, que recebeu cerca de 5.000 visitantes durante os três dias do festival.

Ambos os espaços aderiram ao “Dia Internacional dos Monumentos e Sítios” e “Noite Europeia dos Museus”, com a abertura do NARC e Galeria Millennium em horário alargado.

Na promoção de atividades museológicas, recuperação de património e outras iniciativas culturais, realce para:

- Direção Geral do Património Cultural (DGPC): apoio à exposição “Na Rota das Catedrais: O Tempo e o Espaço”, uma exposição de âmbito nacional representativa do património religioso das Sé Catedrais de Portugal, em exibição na Galeria D. Luís, no Palácio Nacional da Ajuda;



- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) - apoio a diversos projetos e atividades: restauro do presépio, restauro da biblioteca, recuperação da galeria de têxteis e atividades diversas museológicas;
- Universidade Trás os Montes-Alto e Douro (UTAD): apoio ao programa “À Descoberta da Geologia 2018” do Museu de Geologia Fernando Real da UTAD. Este programa abrange diversas visitas, no âmbito da geologia, a locais como o nordeste transmontano e a Serra do Marão;
- Direção Regional de Cultura do Norte (DRCN) - projeto de recuperação de igrejas no centro histórico do Porto;
- Direção Regional de Cultura do Norte (DRCN) - apoio à conservação da Igreja de Santa Clara, no Porto;
- Igreja de São Pedro de Faro - conservação e restauro da tela do altar de Nossa Senhora da Victória;
- World Monument Fund - conservação das Abóbadas da Igreja do Mosteiro dos Jerónimos;
- Direção Geral das Artes - DGArtes - organização e produção da representação nacional na Bienal de Veneza;
- Associação Alma de Coimbra - apoio à gravação do CD do Coro;
- Associação Isto não é um Cachimbo - apoio ao projeto Mapa das Artes - plataforma digital de arte contemporânea que apresenta os diversos espaços de arte em Lisboa;
- Atelier Beja - laboratório de trabalho multidisciplinar para refletir sobre lugares e territórios esquecidos ou conjuntos arquitetónicos ainda desconhecidos;
- Associação Internacional de Música da Costa do Estoril - apoio ao 44º Festival Estoril Lisboa no Ano Europeu do Património Cultural;
- Associação Cultural Plutão Camaleão - Festival Tremor na ilha de S. Miguel dos Açores;
- Teatro Maizum - projeto de Repertório de Teatro Clássico português “Clássicos em cena” com o objetivo de divulgar os clássicos da dramaturgia portuguesa e promover a cultura portuguesa;
- Academia de Música de Alcoçaba - apoio aos concertos e serviço educativo do Cistermúsica 2018, um festival com uma programação de concertos, ateliers e dança para todas as faixas etárias;
- Art Fairs - contrato de colaboração com a Art Fairs (entidade organizadora da Feira JustMAD) para a elaboração da 1ª edição da feira de arte contemporânea JustLX, no Museu da Carris. Neste projeto a Fundação foi mecenas da primeira edição do I Prémio de Arte Emergente Fundação Millennium bcp;
- Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa - apoio às atividades de Serviço Educativo do Festival Mimo 2018, evento que recebeu cerca de 70.000 visitantes ao longo dos três dias de programação;
- Fundação Cupertino Miranda - apoio às obras de remodelação do edifício-sede para proceder à criação do Centro Português do Surrealismo e instalar a Torre Literária, com o objetivo de tornar “Famalicao, Centro Português do Surrealismo”;
- Associação Trienal de Arquitetura de Lisboa - apoio aos prémios: Prémio Carreira Trienal Millennium bcp; Prémio Universidades Trienal Millennium bcp e Prémio Début Trienal Millennium bcp;
- A+A Books - Edição do Livro “Guia de Arquitetura Souto Moura”;
- Out of The Wall - Apoio à exposição interativa “Extinção - o Fim ou o Início?”. Esta mostra, pertencente ao Museu de História Natural de Londres, pretende consciencializar para os desafios da preservação ambiental;
- Carpe Diem Arte e Pesquisa - Concurso “Arte Jovem 2018” para alunos de artes visuais, cujo prémio faculta uma viagem de formação a uma cidade europeia, possibilitando a visita a feiras de arte, galerias e museus;
- BoCA - Biennial of Contemporary Arts - estrutura de criação e produção que se foca na produção e programação de criações novas, originais e eventos especiais provenientes de diferentes territórios da arte contemporânea;
- Igreja Paroquial Nossa Senhora de Fátima - apoio à Procissão Corpo de Deus.



No domínio da Educação e Investigação Científica, referem-se, a título de exemplo, as seguintes iniciativas:

- Câmara Municipal de Pedrogão Grande - apoio ao “+Futuro”, um projeto focado em três vertentes: Educação e Cidadania, Prevenção Rodoviária e Sustentabilidade;
- IMM (Instituto de Medicina Molecular de Lisboa) - projeto desenvolvido pelo Centro de Investigação de Tumores Cerebrais com o propósito de investigar os mecanismos responsáveis pelo aparecimento e desenvolvimento dos tumores cerebrais, com especial foco na população infantil;

- Universidade do Algarve - apoio a Curso Internacional de Biogeoquímica Marinha - Organização do Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA) e do Centro de Ciências do Mar da Universidade do Algarve;
- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP);
- Fundação para a Saúde - Apoio ao III Congresso SNS: Património de Todos em Coimbra, no Convento de São Francisco em maio de 2018;
- Universidade Católica Portuguesa - Instituto de Ciências da Saúde - projeto Pedipedia, desenvolvimento de uma enciclopédia online, um recurso pedagógico de apoio à prática clínica e à formação na área da saúde infantil. Tem como destinatários profissionais de saúde, pais e cuidadores, crianças e adolescentes da comunidade lusófona;
- Fundação Rui Osório de Castro - prémio anual à investigação científica na área da oncologia pediátrica. Tendo em vista o desenvolvimento de projetos e iniciativas inovadoras nesta área, capazes de incentivar e promover a melhoria dos cuidados prestados às crianças com doença oncológica, foi criado o prémio Rui Osório de Castro Millennium bcp;
- Instituto Camões - Prémio atribuído ao melhor aluno de língua portuguesa em 2018, no Reino Unido;
- Associação Cristã de Empresários e Gestores (ACEGE) - apoio às atividades da comunidade para a promoção de um movimento de líderes empresariais, que seja uma força dinâmica ao serviço de uma gestão responsável das empresas portuguesas e, desta forma, promotora de maior produtividade económica e de justiça social;
- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) - projeto de educação para a inclusão social, programa “Mediadores para o sucesso escolar”.

No âmbito da Solidariedade Social, a Fundação apoiou, até ao momento, ações de diferentes entidades, de que se assinalam:

- Banco Alimentar Contra a Fome - apoio às campanhas regulares de recolha de bens alimentares;
- Vida Norte - Associação de Promoção e Defesa da Vida e da Família - apoio às atividades da instituição no trabalho de ajuda a jovens mães com dificuldades;
- Ponto de Apoio à Vida - Ajuda, acolhimento e formação de adolescentes e mulheres grávidas em situação socioeconómica frágil que, sozinhas, não apresentem condições para assegurar o nascimento e educação dos seus filhos;
- AESE - Associação de Estudos Superiores de Empresa - GOS, Gestão de Organizações Sociais - programa desenvolvido numa parceria entre a AESE - Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA. O programa destina-se ao melhoramento da prática de gestão por parte dos responsáveis por IPSS através de ações de formação dirigidas aos seus responsáveis;
- Associação BUS - Bens de Utilidade Social - apoio ao desenvolvimento das atividades, as quais consistem em recolher e encaminhar bens de uso doméstico para pessoas/famílias carenciadas;
- Critical Concrete - atribuição de uma bolsa de estudo para a *summer school* do programa educativo social de construção sustentável;
- Fundação Portuguesa de Cardiologia - apoio ao Mês do Coração que decorreu em maio, este ano dedicado ao tema “Colesterol, Dislipidemias e Aterosclerose”;
- Lar de Crianças Bom Samaritano - Apoio aos programas de acompanhamento terapêutico com o propósito de potenciar o desenvolvimento bio-psico-social harmonioso de crianças e jovens;
- FAMSER - Associação de Apoio Famílias Desfavorecidas - Projeto GPS - Gerar, Percorrer e Socializar, uma casa de acolhimento residencial especializada situada em Castro Verde, com capacidade para 30 jovens, entre os 12 e 18 anos;
- Acesso Cultura - apoio à implementação de serviços adequados de acessibilidade a espetáculos ao vivo fora de Lisboa e do Porto e elaboração de uma rede de teatros que permitem este acesso;
- Associação Famílias SOS - Projeto Estoril em Movimento para a Solidariedade, um programa com a duração de um fim de semana que junta diversas iniciativas para promover a ação social na paróquia do Estoril;

- Associação Terra dos Sonhos - segunda edição do musical “Terra dos Sonhos” em Lisboa e no Porto para recolha de fundos que contribuam para a realização dos sonhos de crianças e jovens diagnosticados com doenças crónicas.

O trabalho desenvolvido pela Fundação BCP no âmbito da cultura, foi este ano reconhecido pelo Presidente da República Portuguesa com a atribuição do título de “Membro Honorário da Ordem do Infante D. Henrique”.

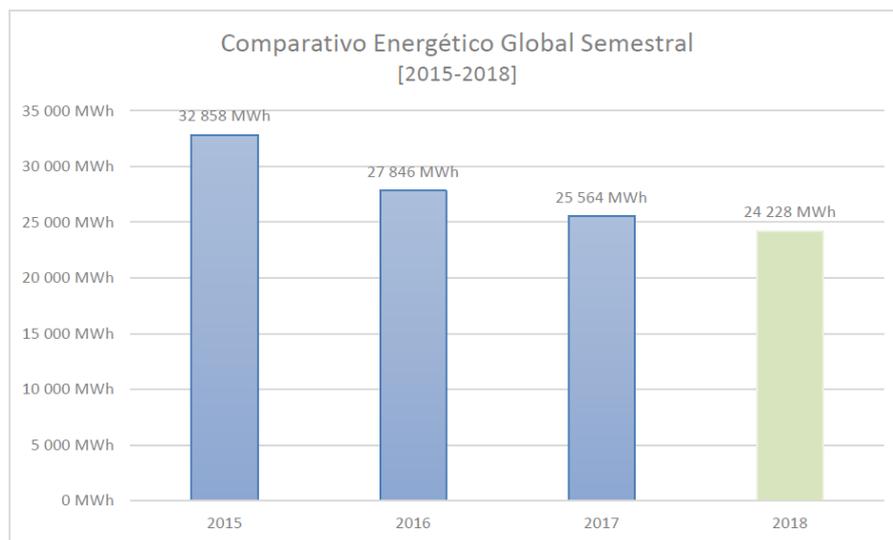
A esta distinção, junta-se também o prémio “Mecenato” atribuído pela APOM - Associação Portuguesa de Museologia.



DESEMPENHO AMBIENTAL

No âmbito da política de gestão energética e do programa de racionalização de consumos em Portugal, salienta-se o bom desempenho registado no primeiro semestre de 2018 em termos de otimização de consumos energéticos das instalações do Banco - em linha com o verificado nos últimos anos -, quer ao nível dos edifícios centrais, quer das Sucursais.

Esta melhoria expressa-se num decréscimo de 5,2% do consumo energético global quando comparado com o período homólogo de 2017 (o objetivo de redução anual proposto para 2018 em Portugal é de 3%), o que corresponde a uma diminuição de 1.366 MWh de consumo de energia elétrica e a cerca de 534 toneladas de CO2 evitadas.



Esta diminuição continuada, resultado tangível e mensurável do processo de melhoria que temos vindo a prosseguir ao longo dos últimos anos, assenta numa estratégia focada na sustentabilidade e na gestão adequada dos recursos disponíveis, mas também na materialização de políticas de eficiência energética, de que são exemplo algumas ações em curso, planeadas ou recentemente concretizadas:

- Produção de Energia Solar Fotovoltaica - a central de produção solar fotovoltaica no Taguspark - instalada no final do ano de 2017 - com uma potência de produção de cerca de 1 MW, encontra-se presentemente a funcionar em pleno, constituindo uma alternativa decisiva ao consumo de energia da rede de serviço público.



No primeiro semestre de 2018 o Banco produziu cerca de 618 MWh, valor que corresponde a cerca de 21% das necessidades energéticas dos edifícios que se encontram a ser alimentados pela central de produção de energia fotovoltaica. Esta energia, produzida localmente e de forma isenta de emissões de CO₂, vem assegurar uma progressiva menor dependência do abastecimento da rede pública;

- Iluminação LED - está em curso um plano de substituição da iluminação fluorescente por iluminação LED nas zonas de estacionamento e garagens dos edifícios do Taguspark, medida que, permitindo uma redução de 50% do consumo de iluminação nessas áreas, dará continuidade à otimização do desempenho energético neste complexo de edifícios centrais;
- Já nas sucursais, e sempre que sejam alvo de intervenção/remodelação, o Banco tem procedido à instalação de iluminação LED, metodologia faseada que assegura um decréscimo continuado do consumo energético com iluminação na rede comercial;
- Sistemas AVAC - durante o primeiro semestre de 2018 procedeu-se à instalação de variadores de velocidade em cerca de 90 motores de ventilação distribuídos pelos diversos edifícios do Taguspark, melhoria que irá permitir a redução em cerca de 30 - 40% dos consumos energéticos em ventilação do sistema AVAC (Aquecimento Ventilação e Ar Condicionado) destes espaços.

A estas iniciativas, acrescem ainda:

- Monitorização de consumos, como forma de definir uma política energética mais rigorosa em função de perfis específicos de consumo;
- Prosseguiu-se, com a realização de ações de comunicação regulares nas plataformas corporativas, a campanha interna - Redução de Consumos/ Sinalética Ambiental -. Esta iniciativa, que abrange fundamentalmente os consumos discricionários de eletricidade, água e papel, visa contribuir para a otimização dos custos operacionais do Banco, para a melhoria do desempenho ambiental - através do incentivo à adoção de práticas comportamentais generalizadas que permitam racionalizar a utilização destes recursos -, mas também para o aumento da identificação dos Colaboradores com uma organização com um forte compromisso ambiental;

- Manteve-se o programa - Green IT -, dinamizado pela Direção de Informática e Tecnologia, iniciativa que contempla um conjunto de ações que visam a identificação de medidas e soluções que se traduzam em ganhos ambientais e tecnológicos. Foi neste quadro de referência que se consolidou o recurso às ferramentas de *webcasting* (19.121 minutos de utilização durante o 1º semestre de 2018, um aumento de 70% quando comparado com o mesmo período de 2017) e continua a reduzir significativamente o número de impressões locais na Direção (variação de 6% em relação ao período homólogo de 2017), resultados que têm permitido prosseguir uma cultura de hábitos de consumo sustentáveis na estrita medida das necessidades funcionais, reduzindo custos e desperdícios e otimizando os recursos consumidos;



- No âmbito dos projetos tecnológicos, destaque para a continuidade do “GO Paperless”, transformação que aposta na desmaterialização das operações como forma de inovar e otimizar os processos, recorrendo a soluções de produção e assinatura eletrónica de documentos, e que permitiu, nos primeiros seis meses de 2018, poupar 1.234.294 impressões, o que corresponde a uma diminuição de 8,1% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparando com igual período de 2017 e se traduz numa poupança média mensal de 205.716 impressões;

- É também fomentada, nomeadamente com o desenvolvimento de campanhas com sorteios, a adesão dos Clientes aos elementos digitais básicos (e-mail, extrato digital, site e APP), o que permitiu que no primeiro semestre de 2018 fosse atingida a marca histórica de quase 65% de contas ativas com extrato em formato digital. A dinâmica de atuação das Sucursais junto dos Clientes também beneficia da atuação dos provedores digitais que, em cada sucursal, têm a responsabilidade de dinamizar de forma sistemática - através do “check-up digital” do Cliente - a utilização das soluções digitais do Banco;

- O Millennium bcp e o ActivoBank implementaram a abertura de conta 100% digital. O processo é inovador, simples, rápido e totalmente digital, bastando apenas um *smartphone* ou *tablet*. Esta iniciativa representa, assim, mais um passo de inovação no digital e na sua relação com o Cliente, oferecendo sempre um serviço mais próximo, ágil, moderno e sustentável;

- O Millennium bcp continua assim a contribuir para a diminuição da utilização e circulação de papel, efetuando ações de comunicação/informação regulares sobre as vantagens da desmaterialização documental, ao mesmo tempo que dinamiza e executa programas de migração para - e de vinculação a - soluções digitais.



É ainda, neste contexto, que o Millennium bcp é parte do movimento MUDA - Movimento pela Utilização Digital Ativa, com o objetivo de contribuir para a digitalização da população portuguesa, num esforço coletivo que, para além do Estado Português, envolve empresas, associações e universidades.